

**STRATEGI KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MENANGANI KOMUNIKASI KRISIS TERKAIT KASUS
COVID-19 DI INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh:

FINGKY AYU PUSPITASARI
16240460

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2020**



**STRATEGI KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MENANGANI KOMUNIKASI KRISIS TERKAIT KASUS
COVID-19 DI INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Komunikasi



Oleh:

Fingky Ayu Puspitasari

NIM.16240460

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
PONOROGO**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Fingky Ayu Puspitasari / 16240460 ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

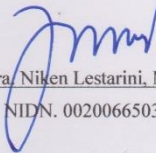
Ponorogo, 30 Juli 2020

Pembimbing I



Krisna Megantari, M.A
NIDN. 0724048604

Pembimbing II



Dra. Niken Lestari, M.Si
NIDN. 0020066503

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Fingky Ayu Puspitasari / 16240468 ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

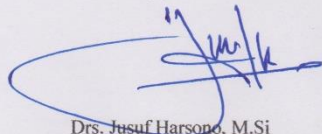
Pada hari : Jumat

Tanggal : 07 Agustus 2020

Pukul : 09.00 – 10.00

DEWAN PENGUJI

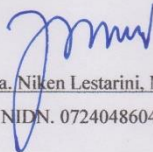
Penguji I



Drs. Jusuf Harsono, M.Si

NIDN. 0713016201

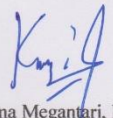
Penguji II



Dra. Niken Lestari, M.Si

NIDN. 0724048604

Penguji III



Krisna Megantari, M.A

NIDN. 0724048604

Mengetahui,

Dekan,



Drs. Jusuf Harsono, M.Si

NIK. 1962011319890912

HALAMAN MOTTO

Saya fikir, Saya hidup tidak harus selalu menyenangkan dan mengikuti pencapaian orang lain. Apalagi untuk membuat semua orang percaya saya bisa. Setidaknya saya sudah berusaha. Bahkan sampai detik dimana tulisan ini dibuat.

Tidak apa. Kedepan, Saya akan tetap berjalan

~ Fingky A. Puspitasari



HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk :

Ibu dan Bapak tercinta.

Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa, Nasehat dan

Kepercayaan

serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang berjudul : **“Strategi Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Menangani Komunikasi Krisis Terkait Kasus Covid-19 di Indonesia”**. Penulisan Skripsi ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Tentunya Skripsi ini dapat selesai atas kerja sama banyak pihak. Atas bantuan, perhatian, dan kerja sama dari semuanya saya sampaikan terima kasih.

1. Kepada Allah SWT, Tuhan yang selalu berada disisi saya.
2. Drs. Jusuf Harsono, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ayub Dwi Anggoro, Ph.D, selaku Ketua Progam Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Krisna Megantari, M.A, dan Dra. Niken Lestarini, M.Si selaku dosen pembimbing saya dalam penelitian ini. serta Bapak dan Ibu dosen yag telah memberikan ilmu, pengalaman, nasihat kepada saya selama menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Kepada Kedua Orang tua Saya. Bapak dan Ibu. Terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, dan segala hal yang diberikan pada saya selama ini.
6. Untuk Kakak perempuan Saya dan Kakak Ipar serta kedua keponakan saya “Raffasya dan Hafiza” dan kepada seluruh keluarga besar saya. Atas segala doa dan dukungannya.

7. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Henri Subiakto, Drs., SH., M.Si. Terima kasih atas segala Motivasi Bimbingan kepercayaan dan Dukungan kepada saya selama saya menempuh pendidikan sarjana saya.
8. Thanks to my partner, Thanks you for everything that you do and for everything that you are, My Partner In Crime !
9. Terima kasih untuk seluruh teman-teman Public Relations serta Rekan Ilmu Komunikasi 2016 terutama ketiga teman saya (Marpuja, Rama dan Wahyu Eka) semoga ilmu kita bermanfaat dan mendatangkan keberkahan dimanapun kita Berkarya.
10. Terima kasih juga saya sampaikan kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dan Terutama kepada seluruh Narasumber saya dari pihak Kemenkominfo dan juga saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Rachmat Kriyantono, Ph, D serta Drs Gun Gun Siswadi, M.Si. Terima kasih atas kesediaan waktu untuk membantu saya dalam proses skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat kepada mereka yang telah berjasa dalam hidup saya, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan maupun kesalahan, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menjadikan skripsi ini lebih baik.

Ponorogo, 20 Agustus 2020
Penulis

Fingky Ayu Puspitasari
NIM 16240460

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fingky Ayu Puspitasari

Alamat : Jl Bendorogo RT 01 RW. 01, Ds. Krajan Desa. Bekiring,
Kec. Pulung, Kab. Ponorogo

No. Identitas : 16240460

dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

**“Strategi Kementerian Komunikasi Dan Informatika Dalam Menangani
Komunikasi Krisis Terkait Kasus Covid-19 Di Indonesia”**

adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 20 Agustus 2020

Yang menyatakan,


(Fingky A. Puspitasari)

x

DAFTAR ISI

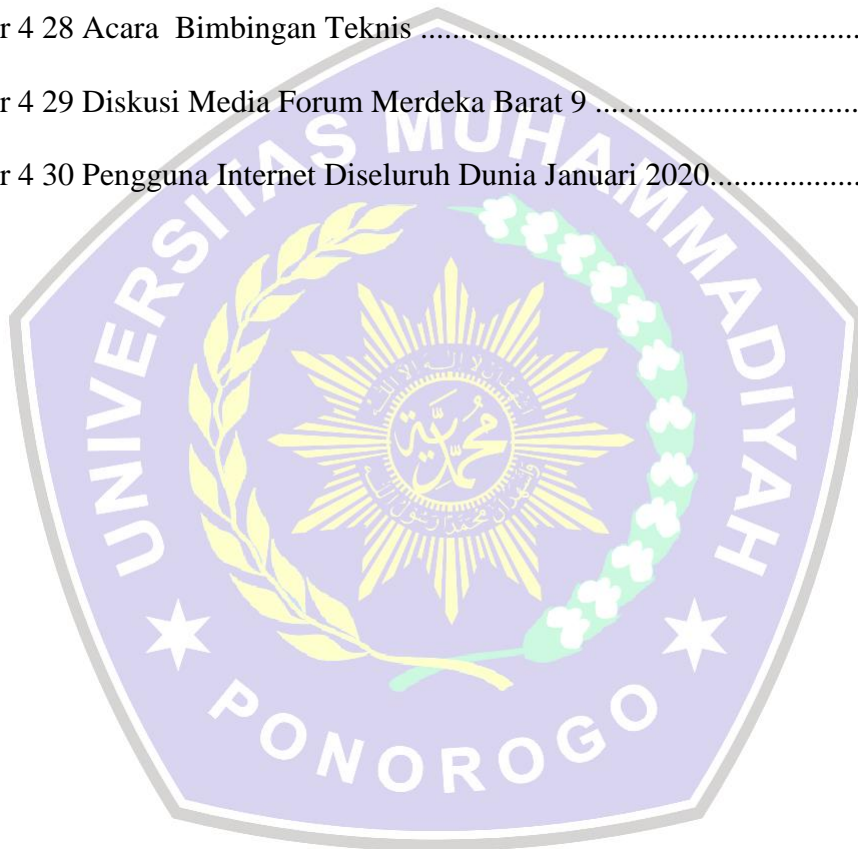
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERNYATAAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Krisis.....	8
2.1.1 Karakteristik Krisis.....	9
2.1.2 Sumber dan Jenis Krisis	9
2.1.3 Model Tahapan Krisis	10
2.2 Komunikasi Krisis	11
2.2.1 Krisis Komunikasi dan Komunikasi Krisis	11
2.3 Manajemen POAC.....	13
2.4 Manajemen Krisis Public Relations	15
2.5 Goverment Public Relations (GPR)	17
2.6 Komunikasi Publik	22
2.7 Kerangka Pemikiran	23

BAB III METODOLOGI.....	26
3.1 Metode, Paradigma dan Jenis Penelitian	26
3.2 Subyek dan Objek Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Membangun Kredibilitas Data.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.6 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Strategi Komunikasi Krisis Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI.....	32
4.1.1 Manajemen Sebelum Krisis.....	32
4.2.2 Analisa Strategi Manajemen Sebelum Krisis	52
4.2.3 Manajemen Saat Terjadinya Krisis.....	56
4.2.4 Analisa Strategi Manajemen Komunikasi Krisis.....	88
4.2.5 Penguatan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi Dan Informatika Terkait Kasus Covid-19 Di Indonesia.....	91
4.2.6 Analisa Strategi Penguatan Komunikasi Publik.....	106
BAB V PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Kebijakan Pemulihan Krisis Covid 19 di Berbagai Sektor	2
Gambar 4 1 Struktur Gugus Tugas Penanganan Covid-19 di Indonesia.....	36
Gambar 4 2 Postingan Dalam Akun Instagram Kemenkominfo	40
Gambar 4 3 Tim Responding To Crisis Covid-19 Pemerintah Indonesia	43
Gambar 4 4 Juru Bicara Penanganan Kasus Virus Corona Di Indonesia	47
Gambar 4 5 Postingan dalam akun Instagram Kemenkominfo	50
Gambar 4 6 Postingan dalam akun Instagram Kemenkominfo	51
Gambar 4 7 Hotline 119 dan Chat-Bot Covid-19.go.id Lewat WA.....	58
Gambar 4 8 Chatbot Whatsapp Covid-19.....	59
Gambar 4 9 Alur Kerja Komunikasi Publik: Analisis Dan Monitoring	61
Gambar 4 10 Alur Kerja Komunikasi Publik: Dewan Redaksi	64
Gambar 4 11 Kampanye Konten Tentang WFH Dan Dirumahaja	69
Gambar 4 12 Kampanye Konten Tentang Physical Distance	70
Gambar 4 13 Kampanye Konten Tentang Penggunaan Masker	70
Gambar 4 14 Kampanye Konten Tentang Penggunaan Masker	71
Gambar 4 15 Total Jumlah Kontribusi Operator Telko Peduli Pandemi	73
Gambar 4 16 Dashboard Aplikasi Pedulilindungi Kemenkominfo	74
Gambar 4 17 Kegiatan Bimbingan Teknis Peningkatan Kompetensi	80
Gambar 4 18 Penegakan Hukum Kasus Hoaks Covid-19 Polri	82
Gambar 4 19 Rekapitulasi Isu Hoaks Virus Corona	83
Gambar 4 20 Persebaran Isu Hoaks Terkait Isu Corona	84
Gambar 4 21 Isu Khusus Non Kesehatan Terkait Penanganan Covid-19	94

Gambar 4 22 Konferensi Pers Kominfo Terkait Dukungan Layanan Prima	98
Gambar 4 23 Artikel Berita di Mediaindonesia.com	98
Gambar 4 24 Artikel Berita di Medcom.id	99
Gambar 4 25 Banner Ke Situs Covid-19 Melalui Kompas.Com	100
Gambar 4 26 Artikel Berita Di Laman Website Kominfo.go.id	100
Gambar 4 27 Siaran Di Metro TV Tentang Kebijakan Kominfo	101
Gambar 4 28 Acara Bimbingan Teknis	102
Gambar 4 29 Diskusi Media Forum Merdeka Barat 9	103
Gambar 4 30 Pengguna Internet Diseluruh Dunia Januari 2020.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Perbedaan Publik Relations dan GPR	19
Tabel 3 1 Daftar Informan dan Narasumber Penelitian	27
Tabel 4 1 Tabel Diseminasi Penyebaran Informasi.....	85



ABSTRAK
Strategi Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Menangani
Komunikasi Krisis Terkait Kasus Covid-19 di Indonesia
Fingky Ayu Puspitasari
16240460

Kementerian Komunikasi dan Informatika sedang menangani Komunikasi krisis yang disebabkan Oleh Kasus Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang sedang terjadi di Indonesia saat ini. penanganan komunikasi krisis adalah bagian terpenting dalam menghadapi ancaman pandemi. Kepercayaan publik perlu dibangun dan dijaga agar tidak terjadi kepanikan dalam masyarakat dan agar penanganan dapat berjalan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan tugas Kominfo dalam komunikasi krisis yang dilakukan dalam merespon krisis. Manajemen komunikasi krisis senantiasa selalu akan menyangkut tiga tahapan krisis yaitu sebelum terjadi, saat terjadi dan setelah terjadi. Maka Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif dengan menggunakan tiga pendekatan teori yaitu manajemen POAC, Manajemen isu krisis konflik dan komunikasi publik. Temuan penelitian menyatakan Bahwa pada tahapan sebelum krisis Kominfo Mengidentifikasi Bahwa Covid-19 ini menjadi sebuah Krisis melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional. Dalam tahapan manajemen isu krisis konflik kominfo memfokuskan pengelolaan krisis kedalam beberapa tahap. Mulai dari tahap monitoring dan analisa, rapat penentuan dan penajaman isu oleh dewan redaksi, produksi dan diseminasi informasi serta Evaluasi Hasil. Pada tahapan setelah krisis penguatan komunikasi publik dilakukan dengan Mendiseminasikan isu-isu khusus non kesehatan terkait pandemi Covid-19. Dan Penyebaran Informasi (Information Sharing) telah dilakukan dengan berbagai saluran, baik media mainstream, konvensional dan media sosial.

Kata Kunci : Komunikasi Krisis, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

ABSTRACT

Ministry of Communication and Informatics Strategy in Addressing Crisis Communication Related to Covid-19 Case in Indonesia

Fingky Ayu Puspitasari

16240460

The Ministry of Communication and Informatics is dealing with crisis communication which caused by the cases of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) which is happening in Indonesia today. Crisis communication is the most important part in facing the pandemic threats. Public trust needs to be built and maintained so that the society will not be panic and the handling can run smoothly. This research aims to find out the strategy and the task of Kominfo in crisis communication that is done in responding the crisis. Crisis communication management always concerned three phases of crisis i.e before it occurs, when it occurs, and after it occurs. The method of this research is qualitative method, using three theoretical approaches namely POAC management, management of conflict crisis issues, and public communication. The research findings stated that at the stage before the crisis, Kominfo identified that the Covid-19 became a crisis through Presidential Decree No. 12 of 2020 on the determination of Non-natural Disaster Spread of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) as the national disaster. In the phase of conflict crisis issues management, Kominfo focused on crisis management in several stages. Starting from the stage of monitoring and analysis, determination meeting and immersion of issues by the editorial board, production and dissemination of information and results evaluation. At the stage after the strengthening of public crisis communication, was conducted by disseminating non-health special issues related to the Covid-19 pandemic. Dissemination of information (information Sharing) has been done with various channels, mainstream media, conventional media, and social media.

Keywords: *Crisis Communication, Ministry of Communication and Informatics, Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).*

